



Comune di Lecco

REGOLAMENTO PER L'ACCESSO AI SERVIZI SOCIALI

(Approvato dal Consiglio comunale con deliberazione del 9 dicembre 2014, n. 77)

Art. 1) Oggetto

Il presente regolamento disciplina la modalità di accesso della cittadinanza alla rete degli interventi sociali, attraverso il coinvolgimento del Servizio Sociale comunale, per rispondere ad esigenze di tutela e promozione del benessere delle persone in situazione di fragilità personale, familiare, sociale.

Art. 2) Principi generali

Il presente Regolamento tiene conto delle norme contenute nella Costituzione, nelle leggi dello Stato (in particolare L. n. 328/2000 per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali) e nella legislazione della Regione Lombardia (in particolare L.R. n. 3/2008 su Governo della rete degli interventi e dei servizi alla persona in ambito sociale e sociosanitario), nello Statuto Comunale in tema di offerta dei servizi sociali.

L'Ente Locale garantisce i diritti di cittadinanza anche attraverso la tutela e lo sviluppo della qualità della vita degli individui e il soddisfacimento dei bisogni dei cittadini, informando la propria attività ai seguenti principi:

- il rispetto della dignità della persona e la tutela del diritto alla riservatezza
- l'universalità del diritto di accesso e uguaglianza di trattamento nel rispetto delle specificità delle esigenze
- la promozione dell'autonomia della persona nel dare risposta al proprio bisogno, riconoscendo il cittadino come protagonista e soggetto attivo nell'ambito delle sue reti di relazione nel quadro dei principi di solidarietà, di partecipazione, di auto-organizzazione della solidarietà sociale
- la libertà di scelta per il cittadino che compartecipa alla spesa nella misura stabilita dal comune o in base alle tariffe in vigore, tra servizi disponibili sostanzialmente analoghi, nel rispetto dell'appropriatezza delle prestazioni
- il riconoscimento, la valorizzazione e il sostegno del ruolo della famiglia, quale nucleo fondamentale per la crescita, lo sviluppo e la cura della persona
- la promozione di interventi a favore delle persone in difficoltà tendenti a favorire prioritariamente la permanenza della persona nel proprio contesto di vita familiare, sociale e territoriale
- la promozione della rete territoriale degli interventi a sostegno di una risposta integrata ai bisogni.

Il Comune persegue la finalità di realizzare un sistema di servizi sociali integrato fra servizi pubblici e servizi del privato sociale, dove le organizzazioni del terzo settore e le forme di autorganizzazione dei cittadini sono "attori" indispensabili del sistema sociale del territorio, con l'obiettivo fondamentale del "benessere" della comunità, secondo i principi della sussidiarietà e per una valorizzazione della comunità solidale.

Art. 3) Finalità degli interventi sociali

Gli interventi sociali sia socio-educativi che assistenziali sono finalizzati in via generale alla tutela e allo sviluppo della qualità della vita.

In particolare sono finalizzati a:

- a) aiutare la famiglia, anche mediante l'attivazione di legami di solidarietà tra famiglie e gruppi sociali e con azioni di sostegno economico;
- b) promuovere azioni rivolte al sostegno delle responsabilità genitoriali, alla conciliazione tra maternità e lavoro ed azioni a favore delle donne in difficoltà;
- c) tutelare i minori, favorendone l'armoniosa crescita, la permanenza in famiglia e, ove non possibile, sostenere l'affido e l'adozione, nonché prevenire fenomeni di emarginazione e devianza;
- d) promuovere il benessere psicofisico della persona, il mantenimento o il ripristino delle relazioni familiari, l'inserimento o il reinserimento sociale e lavorativo delle persone in difficoltà e contrastare forme di discriminazione di ogni natura;
- e) promuovere l'educazione anche finalizzata all'inserimento e reinserimento sociale della persona, alla promozione e mantenimento delle autonomie personali e sociali;
- f) assistere le persone in condizioni di fragilità psicosociale ed economica, con particolare riferimento alle persone disabili e anziane parzialmente o totalmente non autosufficienti, soprattutto sole, favorendone la permanenza nel proprio ambiente di vita;
- g) favorire l'integrazione degli stranieri, promuovendo un approccio interculturale e al contempo l'appropriazione di diritti e doveri di cittadinanza;
- h) sostenere le iniziative di supporto, promozione della socialità e coesione sociale, nonché di prevenzione del fenomeno dell'esclusione sociale.

Art. 4) Accesso alla rete degli interventi

Accedono alla rete degli interventi e dei servizi del sistema integrato di interventi e servizi sociali i cittadini italiani, gli stranieri e gli apolidi in regola con le disposizioni che disciplinano il soggiorno, residenti nel Comune di Lecco e che versino nelle condizioni di disagio o che chiedano di essere sostenuti dalla rete dei servizi comunali.

Vi accedono altresì le persone non residenti ma comunque dimoranti nel territorio comunale, allorché si trovino in situazioni tali da esigere interventi non differibili ed urgenti di tutela e non sia possibile indirizzarli ai corrispondenti servizi del comune o dello Stato di appartenenza.

Hanno diritto agli interventi e alle prestazioni di tutela minorile previsti dal presente regolamento i minori cittadini italiani ed i minori stranieri residenti e non residenti (minori stranieri non accompagnati).

È garantito l'accesso prioritario, in considerazione della limitatezza delle risorse e della tempistica necessaria per la presa in carico da parte del servizio sociale comunale alle situazioni di maggiore fragilità sociale: le persone in condizioni di povertà e senza rete parentale e sociale, le persone totalmente o parzialmente incapaci di provvedere a sé stesse o esposte a rischio di emarginazione, le persone sottoposte a provvedimenti dell'autorità giudiziaria che rendono necessari interventi assistenziali.

Art. 5) Prima modalità di accesso spontaneo al Servizio Sociale ed eventuale presa in carico

Il Servizio Sociale comunale, mediante assistenti sociali professionali, garantisce lo sportello di Segretariato sociale, con accesso libero in giorni e orari prestabiliti.

L'attività del Segretariato sociale è finalizzata a:

- a) garantire e facilitare l'unitarietà di accesso alla rete delle unità di offerta sociali e sociosanitarie;
- b) orientare il cittadino all'interno della rete delle unità di offerta sociali e sociosanitarie e fornire adeguate informazioni sulle modalità di accesso e sui relativi costi;
- c) assicurare competenza nell'ascolto e nella valutazione dei bisogni, in particolar modo per le situazioni complesse e che necessitano di un pronto intervento sociale e di una continuità assistenziale;
- d) segnalare le situazioni complesse ai competenti uffici del comune e dell'A.S.L. (Consultorio, S.E.R.T., C.P.S., N.O.A., ecc.), affinché sia assicurata la presa in carico della persona secondo criteri di integrazione e di continuità assistenziale.

Quando il bisogno della persona viene soddisfatta esclusivamente con il reperimento delle informazioni utili a portare nel giusto contesto la propria domanda d'aiuto (es. invio ai servizi A.S.L.), con il momento di colloquio si conclude la relazione con il servizio sociale comunale.

Quando in sede di colloquio in Segretariato sociale si ravvede la necessità di una presa in carico della persona da parte del servizio sociale comunale, viene definita la presa in carico con l'individuazione dell'assistente sociale di riferimento che viene comunicata all'interessato con il primo atto di presa in carico successivo al colloquio in segretariato sociale (es. invito a colloquio, comunicazione dell'effettuazione visita domiciliare, ecc.)

Compatibilmente con l'organizzazione e le esigenze di servizio, verrà garantita la continuità all'assistente sociale che ha in carico la situazione nonché la sua unicità quale riferimento di servizio sociale per le situazioni familiari con multi problematicità.

Art.6) Accesso al Servizio sociale su segnalazione di soggetti pubblici o privati

L'avvio del procedimento finalizzato all'accesso agli interventi e ai servizi di cui al presente regolamento, oltre che mediante accesso spontaneo allo sportello di segretariato sociale, può avvenire anche su:

- segnalazione formale di altri servizi assistenziali e/o sanitari,
- segnalazione formale di altre istituzioni, di soggetti privati, di associazioni di volontariato.

In tali casi il Servizio sociale comunale provvederà a coinvolgere direttamente la persona, attraverso invito a colloquio e, ove opportuno e previo consenso da parte della persona stessa, prendendo contatti coi segnalanti per verificare la situazione di bisogno e se sussistano gli estremi per attivare un percorso di valutazione e presa in carico sociale.

Art. 7) Accesso al Servizio sociale su mandato dell'Autorità giudiziaria

Gli interventi di servizio sociale comunale possono essere attivati su provvedimento dell'autorità giudiziaria.

In tale caso il primo contatto con la persona viene preso mediante invito a colloquio, con esplicito riferimento al mandato dell'autorità giudiziaria che incarica il Servizio sociale.

Art. 8) Diritti e doveri della persona e del Servizio sociale

Rispetto all'accesso spontaneo:

Chi accede al Servizio sociale comunale portando una richiesta di aiuto ha diritto all'informazione e alla presa in carico in base ad una specifica e concordata progettualità d'intervento, ma ha anche, in maniera correlata, doveri nei confronti del Servizio sociale e dell'Amministrazione per consentirle una piena e corretta conoscenza della complessiva situazione di bisogno e per collaborare all'uscita dalla situazione di bisogno (per quanto sia potenzialmente in grado di fare).

In particolare perché una relazione di richiesta d'aiuto e di presa in carico sociale possano correttamente costituirsi e svolgersi occorre che tutte le parti coinvolte improntino il proprio comportamento a:

- correttezza (rispetto nella relazione)
- rispetto dei tempi concordati (appuntamenti, incontri)
- trasparenza
- collaborazione
- completezza e veridicità delle informazioni
- riservatezza

La persona, consapevole che una richiesta di aiuto ed intervento comporta la sua presa in carico (ed eventualmente del suo nucleo familiare) da parte del Servizio sociale comunale, è tenuta a fornire, ove necessario e previsto dalla Legge, almeno le seguenti informazioni ed autorizzazioni, affinché il Servizio sociale possa conoscere, inquadrare e valutare la complessiva situazione di bisogno:

- informazioni sulla situazione familiare,
- informazioni sulla situazione economica,
- informazioni sull'eventuale coinvolgimento delle reti di supporto,
- stato di invalidità,
- autorizzazione all'Amministrazione comunale per raccogliere informazioni sulla sua situazione socio-economica, familiare e lavorativa, incluso il coinvolgimento di altri servizi anche specialistici che operino sul singolo o sul nucleo familiare

Il Servizio sociale è tenuto a:

- informare la persona sul percorso di presa in carico, sugli strumenti che verranno utilizzati per la conoscenza e valutazione del bisogno e delle competenze/autonomie in capo alla persona;
- svolgere una valutazione il più possibile completa ed integrata del bisogno;
- fornire alla persona una valutazione globale del suo stato di bisogno (come previsto dall'art. 7 L.R. n. 3/2008);
- fornire una conseguente proposta di progetto d'aiuto, motivata e coerente.

Se si raggiunge la condivisione tra persona e Servizio sociale del progetto d'aiuto individuato si perfeziona il c.d. "patto sociale" tra la persona e il servizio sociale che prevede in capo ad entrambe le parti compiti ed impegni definiti.

Se non viene consentita al Servizio sociale la piena conoscenza della situazione di bisogno (es. rifiuto alla preventiva autorizzazione ad assumere informazioni o impedimento visita domiciliare o altro), ovvero se la persona/famiglia rifiuta la proposta di patto sociale, non si rende possibile la presa in carico e l'attivazione d'interventi. Il Servizio sociale proverà a riformulare la proposta ma in caso negativo farà evincere in maniera esplicita tale mancato accordo.

Se il Servizio sociale ritiene che l'intervento rifiutato sia però indispensabile e urgente ai fini della tutela della persona, valutata incapace di provvedervi in autonomia, è comunque tenuto ad attivare gli interventi indifferibili e a segnalare nei dovuti luoghi la necessità di attivare misure di protezione della persona.

Rispetto all'accesso su provvedimento dell'Autorità giudiziaria:

In via generale sussistono i medesimi diritti e doveri improntati alla correttezza, trasparenza, collaborazione, informazione. Essendoci però uno specifico mandato dell'Autorità giudiziaria esistono degli obblighi che da questo dipendono e che rendono meno "contrattabile" il contenuto degli interventi sociali da attivare.

Il Servizio sociale è sempre tenuto a relazionare all'Autorità giudiziaria sull'andamento della progettualità e sul rispetto dei mandati e delle prescrizioni.

Art. 9) Promozione e sostegno della rete degli interventi sociali

L'Amministrazione Comunale, oltre a garantire direttamente servizi ed interventi sociali, promuove e sostiene le realtà del territorio che offrono interventi di natura sociale/educativa/assistenziale attraverso forme di collaborazione, di sostegno, di partenariato.

Nella valutazione del bisogno della persona e nella proposta di intervento, il Servizio sociale valuta il coinvolgimento della rete (istituzioni pubbliche e privato sociale) sia per la definizione del bisogno che per l'elaborazione della complessiva offerta degli interventi che possono essere, in parte o completamente, predisposti col supporto della rete territoriale.

Art. 10) Valutazione dello stato di bisogno

Il Servizio Sociale effettua una valutazione complessiva della situazione del richiedente attraverso incontri e colloqui sia presso la sede dei servizi sociali che presso il domicilio della persona, anche al fine di poter incontrare o comunque coinvolgere i familiari e la rete di riferimento (conviventi o meno con la persona).

Art. 11) Il Patto tra Servizio sociale e la persona/famiglia

Dall'esito della valutazione, condivisa con il richiedente, verrà stipulato un Patto che tenga conto delle abilità, dei bisogni, dei vincoli, delle risorse e degli obiettivi complessivi per il superamento dello stato di bisogno.

Nel Patto sociale tra il Servizio Sociale e la persona e/o il suo nucleo familiare sono previsti i seguenti elementi:

- la natura del problema su cui si intende lavorare;
- il progetto individualizzato e gli obiettivi da perseguire;
- i tempi di validità dell'accordo
- le azioni specifiche da svolgere per il raggiungimento degli obiettivi condivisi;
- le modalità, gli strumenti ed i tempi di verifica delle singole azioni del progetto;
- le modalità di attivazione delle reti naturali, comunitarie ed istituzionali utili al fronteggiamento dello stato di bisogno.

Il contratto definisce le risorse complessive da mettere in campo e riconosce alla persona un ruolo attivo nel processo d'aiuto.

Il rifiuto alla sottoscrizione del contratto può comportare l'interruzione di tale processo.

Art.12) Valutazione della situazione economica della persona/famiglia

In via generale è prevista la partecipazione della persona al costo degli interventi e servizi attivati a suo favore come previsto dai singoli regolamenti.

La capacità economica va valutata nel momento in cui viene portato al Servizio sociale il bisogno e la conseguente richiesta di presa in carico del Servizio sociale.

Per consentire al Servizio Sociale la conoscenza e valutazione dell'effettiva situazione, la persona dovrà fornire informazioni veritiere su:

- effettiva composizione del nucleo familiare convivente (anche se diverso da quello risultante anagraficamente, fatto salvo l'invito a regolarizzare l'effettiva situazione); esistenza in vita degli obbligati per legge (es. art. 433 c.c. ecc.);
- effettivo stato delle entrate e delle spese familiari.

Lo strumento di misurazione della capacità economica della persona è l'ISEE.

Art 13) Partecipazione economica nelle progettualità per minori

Laddove si sia verificata la necessità di un collocamento extrafamiliare del minore al fine di garantirgli un adeguato percorso di crescita, sia se concordato con gli esercenti la potestà genitoriale sia se in esecuzione di un provvedimento dell'Autorità giudiziaria, previa approvazione di specifico regolamento, è prevista la partecipazione alla spesa da parte degli esercenti la potestà, la cui entità viene valutata dal Servizio sociale in relazione all'effettiva capacità economica della famiglia.

Laddove il minore in prossimità del compimento del 18° anno di età ritenga, in accordo col Servizio sociale, di non aver terminato il suo progetto di accompagnamento all'autonomia o di rientro in famiglia, può chiedere all'Autorità Giudiziaria l'apertura di un provvedimento di prosieguo amministrativo fino al 21° anno d'età. Tale provvedimento obbliga l'interessato al rispetto della progettazione condivisa col Servizio sociale che è alla base della richiesta del prosieguo, progettazione che può prevedere anche il suo coinvolgimento anche di natura economica.

Art 14) Provvedimenti indifferibili e urgenti

Nel caso di indifferibilità ed urgenza di provvedimenti a protezione di persone incapaci di provvedere da sé alla propria tutela, su proposta motivata del Servizio sociale verranno predisposti gli opportuni provvedimenti indipendentemente dal perfezionamento di tutta

l'istruttoria amministrativa, fatto salvo poi il recupero delle somme anticipate dall'Amministrazione comunale e risultanti dover fare capo alla persona.

Art. 15) Aggiornamento situazione economica

Annualmente deve essere aggiornata e documentata all'Amministrazione comunale - Servizio sociale - la situazione economica della persona e suoi familiari, in modo da verificare il permanere della sussistenza dei requisiti di bisogno economico su cui si basa il progetto d'aiuto e l'attivazione degli interventi.

È in ogni caso dovere della persona informare prontamente il Servizio Sociale di ogni modifica della propria complessiva situazione socio-economica che comporti una modifica dello stato di bisogno.

Art. 16) Chiusura della presa in carico sociale

La presa in carico della persona/nucleo familiare termina per:

- raggiungimento degli obiettivi previsti nel Patto sociale
- interruzione della collaborazione tra le parti per sopravvenuta non condivisione del Patto sociale
- trasferimento della residenza in altro Comune (fatta salva l'ipotesi di trasferimento presso altro Comune in dipendenza della residenzialità definitiva o temporanea connessa al progetto d'aiuto - es. RSA, comunità alloggio)

Art. 17) Controlli

Le dichiarazioni rese dai cittadini all'Amministrazione comunale e ai Servizi Sociali nella relazione di presa in carico del Servizio sociale e quindi anche per l'attivazione di servizi ed interventi, sono soggette a controlli da parte sia dell'Amministrazione comunale che di eventuali altri soggetti a ciò istituzionalmente preposti, anche in base a convenzioni sottoscritte da queste con l'Amministrazione comunale.

In caso di verifica sulla mendacità delle dichiarazioni, oltre alle dovute conseguenze che ne derivano ai sensi dell'ordinamento giuridico, si farà luogo anche al recupero nei confronti della persona di quanto illegittimamente ottenuto dall'Amministrazione Comunale in virtù delle dichiarazioni mendaci nonché degli ulteriori danni arrecati.